

Une Charte commune entre le Mouvement Hlm et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation a été signée le 04 mai 2020

Cette Charte liste les engagements et les bonnes pratiques pour l'accompagnement des locataires HLM en fragilité économique liée à la crise sanitaire provoquée par le COVID-19.

Elle ouvre la possibilité de décliner au niveau local des protocoles sur le paiement des loyers et charges et l'accompagnement des locataires.

Nièvre Habitat et les représentants des associations de locataires (CNL, CLCV) ont décidé, suite au Conseil de Concertation locative du 18 mai 2020, de la mise en place d'une déclinaison locale de cette charte nationale.

Le repérage, le contact avec les ménages fragilisés économiquement et leur suivi constituent la clé de voûte de la présente Charte.

ENGAGEMENT N°1

Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles

1. Mettant en oeuvre les principes de « l'aller vers », Nièvre Habitat s'engage à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont il constate notamment des difficultés de paiement du loyer.
2. Nièvre Habitat incite également les locataires à prendre contact rapidement avec leur interlocuteur ou leur interlocutrice habituel, s'ils craignent de rencontrer des difficultés de paiement en appelant le standard du service recouvrement au 03 86 21 07 23.
3. Les collaborateurs et les collaboratrices de Nièvre Habitat mettent en place un contact téléphonique régulier, et dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité.
4. Pour favoriser ce lien avec les locataires, Nièvre Habitat développe, tout en maintenant le travail de proximité lorsqu'il est possible au regard des règles sanitaires, des moyens d'échanges et de communication adaptés : numéro de téléphone non surtaxé, adresse mail dédiée (recouvrement@nievrehabitat.com), interlocutrice ou interlocuteur spécifique.
5. Les associations de locataires peuvent, en respectant un cadre déontologique de discrétion, signaler à Nièvre Habitat toute situation de détresse économique qu'elles pourraient repérer.
6. Les locataires peuvent, s'ils le souhaitent, être accompagnés par une association de locataires dans leurs rapports avec Nièvre Habitat.

ENGAGEMENT N°2

Mettre en place des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges

7. Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire actuelle, Nièvre Habitat propose des solutions personnalisées, adaptées à chaque situation. Les locataires concernés peuvent, si cela s'avère nécessaire, bénéficier de mesures d'étalement du paiement de leur loyer et de leurs charges. Les mesures d'étalement sont mises en oeuvre selon les principes suivants :

- Accord possible de délais de paiement pour les échéances des loyers de mars à juin 2020 inclus et pour la régularisation de charges si elle est débitrice ;
- Maintien de versements partiels ;
- Echelonnement de la dette constituée afin de maintenir une régularité, de limiter le niveau des mensualités pendant le remboursement et de réduire son impact sur le budget des ménages pendant toute cette période.

8. Les échéanciers pris avec les locataires en difficultés permettent l'étalement des paiements. Les règles de fonctionnement actuelles de Nièvre Habitat prévoient déjà cette possibilité. Il n'y a donc pas lieu de modifier la forme utilisée des échéanciers qui permet de répondre aux différentes situations d'impayés.

9. Les possibilités d'étalement du paiement du loyer et des charges font l'objet d'une information large auprès des locataires, de la part de Nièvre Habitat, avec le relais des associations de locataires.

10. La procédure d'accès aux mesures d'étalement du loyer et des charges est conçue de manière simple, soutenable et rapide pour le locataire.

11. Le locataire et Nièvre Habitat signent un protocole individuel et personnalisé qui précise les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels. Nièvre Habitat veillera à ce qu'un locataire engagé dans un protocole individuel ne reçoive pas de relance sans lien avec son exécution.

12. Un dispositif de suivi conjoint associations – bailleur dans le cadre des réunions du Conseil de Concertation Locative permet un bilan des actions mises en oeuvre au titre du protocole local au fur et à mesure du temps et de réaliser les correctifs qui s'imposent.

ENGAGEMENT N°3

Adapter la facturation des charges locatives récupérables

13. La période de régularisation des charges locatives a été décalée d'avril à juin 2020 afin d'inclure tous les éléments nécessaires à son calcul.

- Régularisation créditrice : versement du trop-perçu aux locataires ;
- Régularisation débitrice : étalement ou report du paiement selon les mesures prévues dans le protocole local, et en tenant compte de la capacité des associations de locataires à effectuer le contrôle des charges. Pour les locataires en prélèvement automatique, le montant de la régularisation des charges sera prélevé en plus du loyer si celle-ci ne dépasse pas 50 €.

14. Nièvre Habitat a adapté les provisions pour charges sur la quittance. Depuis le début du confinement, Nièvre Habitat s'est efforcé de maintenir le niveau de service. Toutefois, certaines prestations ou interventions ont pu être suspendues totalement ou partiellement.

15. Nièvre Habitat a informé les associations de locataires des services rendus pendant cette période de manière anticipée et a immédiatement adapté les provisions de charges sans attendre la régularisation de l'année suivante.

16. Les activités et les initiatives développées dans le cadre de la crise sanitaire sont assimilées à des actions de concertation locative et doivent à ce titre être facilitées par la fourniture des documents support par Nièvre Habitat.

ENGAGEMENT N°4

Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun

17. Nièvre Habitat et les associations de locataires appuieront les locataires en difficultés dans la mobilisation des divers dispositifs de solvabilisation existants (FSL, Action logement, CCAS, CAF, ouverture de droits par l'Etat au titre du COVID, ...) et les accompagneront dans le montage de leur dossier de demande d'aides.

18. Des contacts seront pris par Nièvre Habitat et les associations de locataires avec leurs partenaires pour améliorer l'accès aux FSL existants et adapter les règles de fonctionnement à l'exceptionnelle situation actuelle, par exemple en faveur d'effacement des dettes de loyer à travers des outils existants, notamment le Fonds d'Aide aux locataires de Nièvre Habitat abondé à hauteur de 5000 € pour 2020.

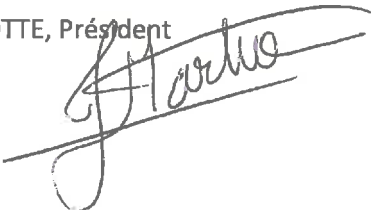
ENGAGEMENT N°5

Suivi des engagements de la présente charte

19. La mise en oeuvre de la présente charte fera l'objet d'un bilan en septembre 2020 et lors de chaque réunion du Conseil de Concertation Locative.

Fait à Nevers, le 18 juin 2020

Pour la CNL
Monsieur Didier BOUROTTE, Président

PO | 

Pour la CLCV
Monsieur Yves TARDY, Président



Pour Nièvre Habitat
Monsieur Jacques LEGRAIN, Président



